

LAPORAN STUDI LITERATUR
IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN
PELANGGAN PADA SEKTOR PERBANKAN



Disusun oleh:

Nama : Kevin Fedy P. NRP : 5303017007

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Identifikasi Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Sektor Perbankan** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Kevin Fedy P.

NRP : 5303017007

telah menyelesaikan sebagian kurikulum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 16 Januari 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Ivan Gunawan, S.T., M.MT.
NIK. 531 15 0840

Ketua Jurusan



Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM.
NIK. 531 98 0325

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul **Identifikasi Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Sektor Perbankan** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 16 Januari 2021

Yang menyatakan,



Kevin Fedy Pranata

5303017007

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

LAPORAN STUDI LITERATUR

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Kevin Fedy Pranata

NRP : 5303017007

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **Identifikasi Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Sektor Perbankan** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 Januari 2021

Yang bersangkutan,



Kevin Fedy Pranata

5303017007

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulisan laporan studi literatur yang berjudul “Identifikasi Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Sektor Perbankan” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Hasil laporan studi literatur ini digunakan sebagai salah satu prasyarat akademi pada Jurusan Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dorongan semangat yang telah diberikan dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini. Oleh karena itu, secara khusus rasa terima kasih tersebut disampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan berkat dan penyertaan selama mengerjakan laporan studi literatur.
2. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan agar laporan studi literatur ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Ivan Gunawan, S.T., M.MT. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Rekan-rekan Teknik Industri Angkatan 17 yang juga telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.

Akhir kata, dengan segala hormat dan kerendahan hati, laporan studi literatur ini dipersembahkan kepada semua pihak yang berkenan membacanya dan semoga dapat memberikan manfaat yang diharapkan oleh pihak yang bersangkutan.

Surabaya, 19 Januari 2021

Kevin Fedy Pranata

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Persetujuan Publikasi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Abstrak	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Sistematika Penulisan	3
BAB II DASAR TEORI	4
2.1 <i>Customer Satisfaction</i>	4
2.1.1 Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan	4
2.1.2 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	5
2.1.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Kualitas Layanan	7
2.2.1 SERVQUAL	7
2.2.2 Kesenjangan SERVQUAL.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Tahapan Penelitian.....	10
3.2 Pemilihan Topik Penelitian	11
3.3 Menentukan Jenis Literatur	11
3.4 Pencarian dan Pengumpulan Data.....	11
3.5 Pembahasan dan Diskusi.....	12
3.6 Kesimpulan	13
BAB IV PEMBAHASAN DAN DISKUSI.....	14
4.1 Pembahasan.....	14
4.1.1 <i>Case Study 1</i>	14

4.1.2	<i>Case Study 2</i>	15
4.1.3	<i>Case Study 3</i>	16
4.2	Perbandingan dan Analisis.....	17
4.3	Diskusi.....	20
BAB V KESIMPULAN.....		22
5.1	Kesimpulan	22
DAFTAR PUSTAKA.....		23
LAMPIRAN.....		27

ABSTRAK

Salah satu faktor penting untuk bisnis dalam bidang perbankan adalah kepuasan pelanggan. Persaingan dalam mendapatkan pelanggan menjadi masalah yang umum di perbankan. Bank harus mampu untuk bersaing dalam mendapatkan pelanggan dengan memahami tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Banyak penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor pendukung kepuasan pelanggan pada sektor perbankan. Metode yang digunakan penelitian ini adalah studi literatur terhadap artikel ilmiah yang termasuk dalam kategori *action reasearch* atau studi kasus dengan rentang waktu antara 2010-2020. Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini adalah adanya faktor pendukung kepuasan pelanggan dengan tiga studi kasus yang digunakan. Faktor kualitas layanan menjadi faktor pendukung pada ketiga kasus, faktor penanganan keluhan menjadi faktor pendukung pada dua kasus yang digunakan dan ada faktor lain, yaitu ketersediaan ATM, keamanan dana, karakteristik layanan, dan tingkat akses layanan. Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi bank agar dapat bersaing dengan bank lain dalam mendapatkan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Perbankan, Studi literatur